

ARTÍCULO 2.9.2.1. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet, en cumplimiento de lo establecido en el **CAPÍTULO I DEL TÍTULO V** o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, deberán adelantar la medición de los indicadores de calidad allí definidos. Dichas mediciones deberán sustentar el cumplimiento de las metas definidas para tales indicadores, así como la información que debe ser entregada a los usuarios del servicio.

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben garantizar en todo momento que las velocidades efectivas ofrecidas se cumplan, de acuerdo con las condiciones del plan.

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 4)



ARTÍCULO 2.9.2.2. BLOQUEO DE CONTENIDOS. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet no podrán bloquear, interferir, discriminar, ni restringir el derecho del usuario para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio a través de Internet, sin el consentimiento expreso del usuario.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben poner a disposición de sus usuarios servicios de controles parentales para el bloqueo de contenidos e informar en todo momento al usuario, previa celebración del contrato y durante su ejecución, de manera suficiente, clara y precisa, las características de dichos servicios y los mecanismos para que el usuario haga uso de los mismos.

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 5)



ARTÍCULO 2.9.2.3. SEGURIDAD DE LA RED. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben informar al usuario, en todo momento, previa celebración del contrato y durante su ejecución, los riesgos relativos a la seguridad de la red en cuanto al servicio de acceso a Internet contratado y las acciones que debe adelantar el usuario para preservar la seguridad de la red.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deberán utilizar los recursos técnicos y logísticos tendientes a garantizar y preservar la seguridad de la red, la inviolabilidad de las comunicaciones, la protección contra virus y la integridad del servicio, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles y modelos de seguridad, de acuerdo con las características y necesidades propias de su red de acceso, de conformidad con lo definido por la UIT en las recomendaciones de la serie X.800, en relación con la autenticación, acceso, no repudio, confidencialidad de datos, integridad de datos y disponibilidad, lo anterior en los términos previstos en el **ARTÍCULO [5.1.2.3](#) del CAPÍTULO I del TÍTULO V** o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet a través de redes móviles deberán implementar modelos de seguridad que eviten el acceso no autorizado, la interrupción, el repudio o la interferencia deliberada de la comunicación, utilizando modelos cifrados, firmas digitales y controles de acceso descritos en las recomendaciones UIT X.1121 y X.1122, en los términos del **ARTÍCULO [5.1.2.3](#) del CAPÍTULO I del TÍTULO V** o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 6)



ARTÍCULO 2.9.2.4. PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet podrán implementar medidas de gestión de tráfico que sean razonables y no discriminatorias respecto de algún proveedor, servicio, contenido o protocolo específico.

Las prácticas de gestión de tráfico se considerarán razonables cuando estén destinadas a:

2.9.2.4.1. Reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red;

2.9.2.4.2. Asegurar la seguridad e integridad de las redes;

2.9.2.4.3. Asegurar la calidad del servicio a los usuarios;

2.9.2.4.4. Priorizar tipos o clases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de servicio (QoS) propias de dicho tráfico, tales como latencia y retardo de los mismos.

2.9.2.4.5. Proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios, que atiendan los requisitos técnicos, estándares o mejores prácticas adoptadas por iniciativas de gobernanza de Internet u organizaciones de estandarización.

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben aplicar únicamente prácticas de gestión de red que cumplan con lo previsto en la recomendación UIT-T X.700 y aquéllas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 7)



ARTÍCULO 2.9.2.5. PRIORIZACION DE TRÁFICO. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet no pueden llevar a cabo conductas de priorización, degradación o bloqueo que contravengan lo previsto en el [CAPÍTULO 9](#) del TÍTULO II.

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 8)

SECCIÓN 3. INFORMACIÓN A USUARIOS



ARTÍCULO 2.9.3.1. PLANES DE ACCESO A INTERNET. En cumplimiento de los principios establecidos en el ARTÍCULO [2.9.1.3](#) del TÍTULO II, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán ofrecer planes de acceso a Internet donde se limite el acceso a tipos genéricos de servicios, contenidos o aplicaciones, según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, garantizando en todo momento el derecho del usuario a elegir al proveedor específico del contenido, aplicación o servicio.

En todo caso, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán siempre poner a disposición de sus usuarios, una alternativa o plan tarifario que no contemple limitación alguna respecto de los servicios, contenidos o aplicaciones a los cuales puede acceder el usuario. En esta medida, dicha alternativa deberá ofrecer condiciones equivalentes en todos los demás aspectos al

plan con limitaciones respecto del tipo de contenidos, aplicaciones o servicios a los cuales puede acceder el usuario.

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 9)

CAPÍTULO 10. CONSUMO BÁSICO DE SUBSISTENCIA



ARTÍCULO 2.10.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente capítulo aplica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones establecidos para TPBCL y TPBCLE a los cuales se refiere el artículo [69](#) de la Ley [1341](#) de 2009.

(Resolución CRC 3052 de 2011, artículo 1)



ARTÍCULO 2.10.1.2. CONSUMO BÁSICO DE SUBSISTENCIA. Para efectos de lo previsto en el artículo [69](#) de la Ley [1341](#) de 2009 y durante la vigencia del periodo de transición al que hace referencia el mismo, el Consumo Básico de Subsistencia que deberán aplicar los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones establecidos para TPBCL y TPBCLE será el siguiente:

2.10.1.2.1. Desde el 1° de Octubre de 2011 hasta el 30 de Enero de 2012:

100 minutos

2.10.1.2.2. Desde el 31 de Enero de 2012 hasta el 30 de Enero de 2013:

75 minutos

2.10.1.2.3. Desde el 31 de Enero de 2013 hasta el 30 de Enero de 2014:

50 minutos

2.10.1.2.4. Desde el 31 de Enero de 2014 hasta el 30 de Enero de 2015:

25 minutos

2.10.1.2.5. Desde el 31 de Enero de 2015:

0 minutos

PARÁGRAFO 1. En ningún caso los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones establecidos para TPBCL y TPBCLE podrán aplicar el esquema de subsidios a componentes de las tarifas que no estén asociados directamente al consumo ofrecido.

PARÁGRAFO 2. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones establecidos para TPBCL y TPBCLE que ofrezcan planes con minutos incluidos que superen el número de minutos del Consumo Básico de Subsistencia, deberán aplicar únicamente subsidios a los minutos incluidos en sus ofertas que no excedan el tope de minutos del Consumo Básico de Subsistencia definido en el presente artículo.

PARÁGRAFO 3. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones establecidos para TPBCL y TPBCLE que ofrezcan planes ilimitados, deberán aplicar a dicho plan como máximo

un valor de subsidio que garantice que en ningún caso éste superará el número de minutos de Consumo Básico de Subsistencia definido en los numerales 2.10.1.2.1 a 2.10.1.2.5 del presente artículo.

Para tal efecto, el subsidio máximo a aplicarse en planes ilimitados se podrá calcular así:

1. Será el correspondiente al producto entre el ingreso promedio por minuto del servicio de TPBCL y TPBCLE del proveedor obtenido para el año calendario anterior a su aplicación y el número de minutos definido en los numerales 2.10.1.2.1 a 2.10.1.2.5 del presente artículo, en todo caso teniendo en cuenta el factor máximo de subsidio definido en la Ley [142](#) de 1994 según el estrato que corresponda.

2. Será el correspondiente al valor del subsidio único nacional por línea para el estrato 1 y para el estrato 2, definidos así:

Desde 1 de Octubre de 2011		Desde 31 de enero de 2012	Desde 31 de enero de 2013	Desde 31 de enero de 2014	Desde 31 de enero de 2015
Estrato 1	\$ 3.692,9	\$ 2.769,7	\$ 1.846,4	\$ 923,2	\$ 0,0
Estrato 2	\$ 2.954,3	\$ 2.215,7	\$ 1.477,1	\$ 738,6	\$ 0,0

Los proveedores de redes y servicios de TPBCL y TPBCLE podrán escoger la aplicación de los subsidios según lo dispuesto en el literal 1 o en el literal 2.

En todo caso, aparte de las condiciones aquí establecidas, la aplicación de los subsidios quedará sujeta a las reglas que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establezca para la asignación de subsidios por parte del Fondo del Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

PARÁGRAFO 4. La CRC realizará permanentemente un monitoreo tarifario que involucre la revisión de la aplicación de las condiciones contenidas en este artículo, en ejercicio de sus facultades legales.

(Resolución CRC 3052 de 2011, artículo 2 - modificado por la Resolución CRC 3140 de 2011 y 3085 de 2011)

[1] Período comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 4:00:00 p.m de los días lunes a viernes sin incluir festivos.

[2] Departamento, ciudad o municipio según la codificación del DANE y la dirección aproximada.

[3] 3GPP TS 23.003 V13.2.0 (2015-06)

TÍTULO III.

MERCADOS RELEVANTES

CAPÍTULO 1.

CRITERIOS Y CONDICIONES PARA DETERMINAR MERCADOS RELEVANTES Y

PARA LA EXISTENCIA DE POSICIÓN DOMINANTE EN DICHOS MERCADOS

SECCIÓN 1.

PRINCIPIOS GENERALES



ARTÍCULO 3.1.1.1. OBJETO. El CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO III establece de manera integral las condiciones, metodologías y criterios para:

- a) La definición de mercados relevantes de servicios de telecomunicaciones en Colombia;
- b) La identificación de las condiciones de competencia de los mercados analizados;
- c) La determinación de la existencia de posición dominante en los mismos; y,
- d) La definición de las medidas aplicables en los mismos.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 1)



ARTÍCULO 3.1.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO III se aplica a los servicios de telefonía, internet y televisión.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 2, modificado por la Resolución CRC [4960](#) de 2016)



ARTÍCULO 3.1.1.3. PRINCIPIOS DE LA REGULACIÓN POR MERCADOS RELEVANTES. En la regulación por mercados relevantes que expida la CRC se tendrá en cuenta que el propósito fundamental de la misma es la promoción de la competencia, la protección de los derechos de los usuarios, la promoción de la inversión, así como la prestación eficiente y continua de los servicios en términos de calidad y cobertura, en aras de mejorar el bienestar social y la calidad de vida de los habitantes del territorio nacional. En tal sentido, las medidas deben ser temporales y proporcionales en consideración al nivel de competencia que se logre alcanzar con las mismas.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 3)

SECCIÓN 2. CRITERIOS Y CONDICIONES PARA DETERMINAR MERCADOS RELEVANTES



ARTÍCULO 3.1.2.1. ANÁLISIS DE SUSTITUIBILIDAD DE LA DEMANDA. Dentro de este análisis la CRC tendrá en cuenta la respuesta de los agentes en el mercado y su reacción de consumo respecto a variaciones de precios, presencia de nuevos operadores y ofertas de nuevos productos, entre otros.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 5)



ARTÍCULO 3.1.2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS MERCADOS. Con base en el análisis de que trata el artículo anterior y, previa aplicación del test del monopolista hipotético, la CRC

procederá a identificar los mercados minoristas y mayoristas de telecomunicaciones con el fin de determinar los servicios que componen cada uno de los mercados.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 6)



ARTÍCULO 3.1.2.3. CRITERIOS PARA DETERMINAR MERCADOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SUJETOS A REGULACIÓN EX ANTE. Los criterios que se aplican para determinar aquellos mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante, son los siguientes:

a) Análisis actual de las condiciones de competencia en el mercado. Es el análisis de la organización industrial y de las barreras a la entrada técnicas, económicas y normativas que se realiza con el fin de caracterizar el nivel actual de la competencia de los servicios. Con este fin, se hace un análisis en el ámbito geográfico para agrupar los municipios, que tienen condiciones de competencia comunes. En caso de evidenciarse la existencia de fallas de mercado a nivel minorista, se estudian los mercados de insumos (mayoristas) dentro de la cadena de valor de dichos mercados.

b) Potencial de competencia en el corto y mediano plazo. Debido a la rápida expansión tanto tecnológica como de coberturas en los mercados de telecomunicaciones, es necesario revisar si en un horizonte de corto o mediano plazo se espera que se intensifique la competencia en el mercado.

c) Aplicación del derecho de competencia. Se estudia la efectividad de la aplicación del derecho de competencia para corregir fallas de mercado mediante regulación ex post.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 7)



ARTÍCULO 3.1.2.4. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES. En el ANEXO 3.1 del TÍTULO DE ANEXOS se relacionan los mercados relevantes identificados por la CRC.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 8)



ARTÍCULO 3.1.2.5. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE. La CRC con fundamento en la verificación del cumplimiento simultáneo de los 3 criterios descritos en el ARTÍCULO [3.1.2.3](#) del CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO III, en los mercados relevantes de que trata el ARTÍCULO [3.1.2.4](#), del CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO III determinará los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante.

PARÁGRAFO 1. Los resultados del análisis a que hace referencia el presente artículo se encuentran descritos en el ANEXO 3.2 del TÍTULO DE ANEXOS, el cual hace parte integral del TÍTULO DE ANEXOS.

PARÁGRAFO 2. La CRC, en un período no inferior a dos años, revisará las condiciones de competencia en los mercados susceptibles de regulación ex ante. Los operadores interesados podrán solicitar esta revisión antes de cumplirse el período mencionado, siempre y cuando demuestren fundada y razonablemente a la CRC la necesidad de realizar dicha revisión. Para tal efecto, el operador interesado deberá adjuntar a su solicitud un sustento técnico y económico, aportando prueba contundente para que la CRC pueda decidir si el problema anteriormente

identificado ha sido corregido.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 9)

SECCIÓN 3. CRITERIOS PARA LA DEFINICIÓN DE POSICIÓN DOMINANTE EN MERCADOS RELEVANTES SUJETOS A REGULACIÓN EX ANTE



ARTÍCULO 3.1.3.1. OPERADORES CON POSICIÓN DOMINANTE. Para establecer los operadores que ostentan posición dominante en un mercado relevante susceptible de regulación ex ante, la CRC realizará un análisis de competencia en el cual se tenga en cuenta, entre otros criterios, los indicadores de concentración y de participación de los operadores en el mercado, así como un análisis prospectivo de la evolución del mercado.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 10)

SECCIÓN 4. MEDIDAS REGULATORIAS



ARTÍCULO 3.1.4.1. MEDIDAS REGULATORIAS. La CRC con base en los principios de que trata el ARTÍCULO [3.1.1.3](#) del CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO III y a partir de los análisis realizados, establece las medidas regulatorias necesarias para solucionar los problemas de competencia identificados. La CRC, revisará periódicamente los mercados con el fin de analizar el efecto de las medidas implementadas y la conveniencia de adoptar medidas adicionales o de retirar las establecidas.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 11)

SECCIÓN 5.

OTRAS DISPOSICIONES



ARTÍCULO 3.1.5.1. OBLIGACIÓN DE REMISIÓN DE INFORMACIÓN. Todos los operadores de telecomunicaciones deberán remitir a la CRC la información clara, suficiente y precisa que les sea requerida para efectos de la aplicación de lo dispuesto en el presente capítulo.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 12)



ARTÍCULO 3.1.5.2. APLICACIÓN DE OTRAS MEDIDAS REGULATORIAS. Sin perjuicio de las medidas que en virtud del presente capítulo se adopten, la regulación expedida con anterioridad por la CRC en ejercicio de sus facultades regulatorias, continua vigente. Ninguna de las disposiciones regulatorias vigentes se entienden derogadas, salvo que así se indique expresamente.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 13)



3.1.5.3. MEDIDAS REGULATORIAS PARTICULARES. <Numeración corregida por el artículo 7 de la Resolución 5226 de 2017> Las medidas regulatorias de carácter general contenidas en la presente resolución (Resolución CRC 3510 de 2011) se expiden sin perjuicio de

la revisión y el análisis respecto de la posibilidad de adoptar eventuales medidas regulatorias particulares, sujetas al trámite de una actuación administrativa de carácter particular, con observancia de los principios que informan tales actuaciones.

(Resolución CRC 3510 de 2011, artículo 8)

Notas de Vigencia

- Numeración corregida por el artículo 7 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.362 de 20 de septiembre de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.1.1.1. MEDIDAS REGULATORIAS PARTICULARES.

TÍTULO IV.

USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO 1.

RÉGIMEN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES



ARTÍCULO 4.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO IV aplica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y a aquellos proveedores que hacen uso de dichas redes ya sea a través del acceso y/o la interconexión, para prestar servicios de conformidad con lo dispuesto en la Ley [1341](#) de 2009.

Las disposiciones del presente capítulo no se aplicarán a las redes de telecomunicaciones que no se utilicen para suministrar servicios al público.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 1)



ARTÍCULO 4.1.1.2. OBJETO. El CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO IV tiene por objeto desarrollar el régimen de acceso, uso e interconexión de las redes de telecomunicaciones en un ambiente de convergencia tecnológica.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 2)



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

